表 8

以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	62	6 (9.7%)	55 (88.7%)	1 (1.6%)	12
九廣鐵路公司	2		2 (100%)		1
土木工程拓展署	11	3 (27%)	7 (64%)	1 (9%)	
土地註冊處	2		2 (100%)		
公司註冊處	9		9 (100%)		
水務署	67	20 (30%)	46 (69%)	1 (1%)	10
司法機構政務長	23	4 (17.4%)	18 (78.3%)	1 (4.3%)	1
市區重建局	4		4 (100%)		
平等機會委員會	8		8 (100%)		
民政事務總署	55	11 (20%)	43 (78%)	1 (2%)	12
民航處	3		3 (100%)		
立法會秘書處	3	1 (33%)	2 (67%)		
地政總署	124	33 (26.6%)	90 (72.6%)	1 (0.8%)	10
行政長官辦公室總務室	2		2 (100%)		
私人機構（個人或公司）	1	1 (100%)			
並無註明	18		18 (100%)		
房屋署	418	27 (6%)	387 (93%)	4 (1%)	8
法律援助署	19	2 (11%)	17 (89%)		
知識產權署	2		2 (100%)		
社會福利署	81	4 (5%)	77 (95%)		2
其他永久非法定機構	1		1 (100%)		
屋宇署	274	50 (18%)	220 (80%)	4 (2%)	17
建築署	4		4 (100%)		
律政司	4		4 (100%)		
政府化驗所	2		2 (100%)		
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府總部					
- 公務員事務局	3		3 (100%)		
- 民政事務局	3	1 (33%)	2 (67%)		
- 保安局	4	1 (25%)	3 (75%)		
- 政制及內地事務局	1		1 (100%)		
- 政務司司長辦公室	23	8 (35%)	15 (65%)		1
- 財經事務及庫務局	3		3 (100%)		
- 商務及經濟發展局	4		4 (100%)		
- 教育局	22	2 (9%)	19 (86%)	1 (5%)	3
- 教育統籌局	1		1 (100%)		1
- 勞工及福利局	10		10 (100%)		1
- 發展局	5		5 (100%)		1
- 運輸及房屋局	8		8 (100%)		
- 環境局	1		1 (100%)		
- 衞生福利及食物局	7	2 (29%)	5 (71%)		

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
食物環境衞生署	283	70 (24.7%)	211 (74.6%)	2 (0.7%)	24
香港天文台	1		1 (100%)		
香港考試及評核局	13	2 (15%)	11 (85%)		
香港房屋協會	13		13 (100%)		
香港房屋委員會	3		3 (100%)		
香港金融管理局	9		9 (100%)		
香港海關	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港電台	3		3 (100%)		
香港警務處	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員	3		3 (100%)		
差餉物業估價署	12	1 (8%)	11 (92%)		
消防處	8	4 (50%)	4 (50%)		2
海事處	7		7 (100%)		
破產管理署	11	3 (27%)	8 (73%)		
康樂及文化事務署	161	18 (11%)	141 (88%)	2 (1%)	12
強制性公積金計劃管理局	6	3 (50%)	3 (50%)		2
規劃署	8	2 (25%)	6 (75%)		
勞工處	23	2 (9%)	21 (91%)		3
渠務署	9	2 (22%)	7 (78%)		
稅務局	32	5 (16%)	27 (84%)		1
郵政署	27	8 (29.6%)	18 (66.7%)	1 (3.7%)	3
廉政公署	1			1 (100%)	
路政署	13	1 (8%)	12 (92%)		2
運輸署	73	14 (19.2%)	58 (79.4%)	1 (1.4%)	13
電訊管理局	17	1 (6%)	16 (94%)		
僱員再培訓局	2	1 (50%)	1 (50%)		
漁農自然護理署	24	8 (33%)	15 (63%)	1 (4%)	7
影視及娛樂事務管理處	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	2
學生資助辦事處	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	2
機場管理局	8	2 (25%)	6 (75%)		5
機電工程署	13	2 (15%)	11 (85%)		
選舉事務處	6		5 (83%)	1 (17%)	
衞生署	23	3 (13%)	19 (83%)	1 (4%)	1
環境保護署	27	3 (11%)	23 (85%)	1 (4%)	1
職業訓練局	3		3 (100%)		
醫院管理局	78	16 (21%)	61 (78%)	1 (1%)	2
醫療輔助隊	1	1 (100%)			1
懲教署	30	1 (3.3%)	28 (93.4%)	1 (3.3%)	
證券及期貨事務監察委員會	4	1 (25%)	3 (75%)		
合計	**2,289**	**357**	**1,902**	**30**	**164**

註 1:《申訴專員條例》附表1所列,但本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方式終結有關他們的投訴個案的機構,並無列入表8內。